

**ANTONIO MENEGHETTI FACULDADE
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA**

MURYLLO DOS SANTOS TEIXEIRA

**PROPOSTA DE UNIFORMIZAÇÃO FUNCIONAL E HUMANIZADA:
A INFLUÊNCIA DO UNIFORME NO BEM-ESTAR E AUTOESTIMA DAS
CAMAREIRAS**

**RESTINGA SÊCA
2025**

MURYLLO DOS SANTOS TEIXEIRA

**PROPOSTA DE UNIFORMIZAÇÃO FUNCIONAL E HUMANIZADA:
A INFLUÊNCIA DO UNIFORME NO BEM-ESTAR E AUTOESTIMA DAS
CAMAREIRAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de
Tecnologia em Hotelaria como requisito parcial à
obtenção do título de tecnólogo em Hotelaria.
Orientador: Prof. Me. Sinval Pereira Júnior

**RESTINGA SÊCA
2025**

MURYLLO DOS SANTOS TEIXEIRA

**PROPOSTA DE UNIFORMIZAÇÃO FUNCIONAL E HUMANIZADA:
A INFLUÊNCIA DO UNIFORME NO BEM-ESTAR E AUTOESTIMA DAS
CAMAREIRAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de
Tecnologia em Hotelaria como requisito parcial à
obtenção do título de tecnólogo em Hotelaria.

Orientador: Prof. Me. Sinval Pereira Júnior

Data de aprovação: ____/____/____

Banca Examinadora:

Orientador: _____

Prof. Me. Sinval Pereira Júnior
Antonio Meneghetti Faculdade (AMF)

Membro I: _____

Profa. Esp. Daniela Goulart
Antonio Meneghetti Faculdade (AMF)

Membro II: _____

Profa. Dra. Gabrielle Loureiro Costa
Antonio Meneghetti Faculdade (AMF)

Ao Muryllo do futuro: que você nunca se esqueça da sua verdadeira paixão e objetivo que te trouxeram até o momento, e continue em busca dos seus sonhos com coragem.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a mim mesmo por ter encontrado a coragem de embarcar nessa loucura chamada graduação. Por não ter desistido, mesmo nos dias mais difíceis. Por ter seguido em frente com humor, carisma e um coração que, mesmo cansado, nunca deixou de acreditar. Hoje olho para trás com orgulho e gratidão pela força que eu nem sabia que tinha.

Agradeço profundamente à minha mãe, essa mulher maravilhosa que, mesmo estando a quilômetros de distância, sempre encontrou um jeito de me manter de pé. Foi ela quem sustentou minha fé nos meus sonhos, quem me acolheu em cada momento de angústia e incerteza, e quem me lembrou, com sua força silenciosa, que eu era capaz.

Agradeço também ao meu pai, pelo seu jeito único de demonstrar amor. Mesmo quando as palavras não vinham, sua presença e apoio estavam ali, firmes, acompanhando cada passo e cada decisão difícil que precisei tomar durante a minha formação.

Às minhas amigas, sou grato por tornarem essa caminhada mais leve, divertida e suportável. Cada incentivo, cada conversa, cada risada fez diferença. Em especial, agradeço à minha amiga Fernanda Mendonça, cuja presença inspiradora e palavras de encorajamento me ajudaram a acreditar não apenas nos meus sonhos, mas também em mim mesmo.

Ao meu orientador, Sinval Júnior, agradeço pela dedicação, paciência e pelas contribuições que foram essenciais para a construção deste trabalho. Sua orientação fez toda a diferença.

E, por fim, minha gratidão às camareiras que participaram deste trabalho. Obrigada pelas risadas compartilhadas, pela generosidade e pelas contribuições extraordinárias. Vocês me motivaram a seguir adiante e me deram ainda mais razões para dar voz a esse setor que é, verdadeiramente, o coração da hotelaria.

“Boas roupas são um passaporte para a felicidade.”

Yves Saint Laurent

RESUMO

O setor de governança em meios de hospedagem desempenha um papel fundamental para o funcionamento de um empreendimento hoteleiro, em especial as camareiras, responsáveis pela limpeza e organização dos apartamentos e áreas comuns, mas que, muitas vezes, são acometidas pela falta de um uniforme apropriado que atenda às suas necessidades físicas e emocionais durante a rotina de trabalho. O objetivo central deste estudo foi propor um uniforme funcional e humanizado para as camareiras de um meio de hospedagem, com foco na promoção do bem-estar e autoestima no ambiente de trabalho. Para tal, foi realizada uma pesquisa qualitativa a partir de observação participante para compreender as experiências e pontos de vista das camareiras sobre o atual uniforme utilizado. Os resultados revelaram que o atual uniforme não atende às necessidades físicas e emocionais, ficando evidente que o principal motivo desta limitação se dá pela escolha incorreta de tecido e cor, como também problemas com o design, modelagem e falta de possibilidade de expressão pessoal. A partir dos achados, uma proposta de uniforme foi elaborada, levando em consideração as experiências e pontos de vista das camareiras, resultando em um uniforme confortável, funcional, humanizado e moderno. Conclui-se que a falta de um uniforme adequado para o setor de governança pode comprometer o bem-estar e autoestima das camareiras. Sugere-se que futuras pesquisas apliquem o uniforme com uma equipe de camareiras para experienciar sua funcionalidade e compreender seus impactos no bem-estar e autoestima da equipe.

Palavras-chave: Governança Hoteleira. Camareiras. Uniforme. Bem-estar. Autoestima.

ABSTRACT

The housekeeping sector plays a fundamental role in the functioning of a hotel business, especially housekeepers, who are responsible for cleaning and organizing rooms and common areas, but who are often affected by the lack of appropriate uniforms that meet their physical and emotional needs during their work routine. The main objective of this study was to propose a functional and humanized uniform for housekeepers in a lodging facility, with a focus on promoting well-being and self-esteem in the workplace. To this end, qualitative research was conducted based on participant observation to understand the experiences and views of housekeepers regarding the current uniform used. The results revealed that the current uniform does not meet physical and emotional needs, making it clear that the main reason for this limitation is the incorrect choice of fabric and color, as well as problems with design, modeling, and lack of possibility for personal expression. Based on the findings, a uniform proposal was developed, taking into account the experiences and points of view of the housekeepers, resulting in a comfortable, functional, humanized, and modern uniform. It is concluded that the lack of an adequate uniform for the housekeeping sector can compromise the well-being and self-esteem of housekeepers. It is suggested that future research apply the uniform to a team of housekeepers to experience its functionality and understand its impact on the team's well-being and self-esteem.

Keywords: Hotel Governance. Uniform. Housekeepers. Well-being. Self-esteem.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Uniforme atual	18
Figura 2 - Tecido do uniforme	18
Figura 3 - Touca do uniforme	19
Figura 4 - Sapato atual oferecido	20
Figura 5 - Proposta de uniforme feminino	21
Figura 6 - Proposta de uniforme masculino	22

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	8
1.1 Problema de pesquisa.....	8
1.2 Objetivos de pesquisa.....	8
1.2.1 Objetivo geral.....	9
1.2.2 Objetivos específicos.....	9
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	10
2.1 Bem-estar e autoestima no ambiente de trabalho.....	10
2.2 Apresentação pessoal no ambiente de trabalho.....	10
2.2.1 Uniformes profissionais.....	11
2.3 Hotelaria.....	12
2.3.1 Setores em hotelaria.....	13
2.3.1.1 Setor de governança.....	14
3 METODOLOGIA.....	16
4 SOLUÇÃO.....	18
4.1 Relação entre o Saber Servir e a solução.....	22
4.2 Pitch da solução.....	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
REFERÊNCIAS.....	26

1 APRESENTAÇÃO

O presente estudo tem como temática central a governança hoteleira, com foco específico na uniformização das camareiras. Este setor da hotelaria, responsável por limpar, higienizar e organizar os apartamentos e ambientes afins (Castelli, 2001), frequentemente é acometido pela falta de um uniforme apropriado, ocasionando a falta de autoestima, conforto físico, identidade profissional e bem-estar no ambiente de trabalho, o que pode prejudicar a percepção de qualidade do serviço na visão do hóspede.

A escolha do tema se justifica pela vivência prática do autor no setor, atuando como camareiro em um hotel. Essa experiência evidencia, na rotina profissional, a necessidade de aprimoramentos nos uniformes destinados às camareiras, os quais apresentam, atualmente, limitações tanto funcionais quanto estéticas. Conforme aponta Viera (1998), o uniforme da camareira deve ser funcional, permitindo liberdade de movimentos, e, no aspecto estético, deve ser impecável, considerando o contato direto com o hóspede.

A temática se conecta ainda com os pilares da gestão de operações e qualidade nos meios de hospedagem, visto que a governança, em especial a performance das camareiras, encarregadas de cuidar das instalações e unidades habitacionais (UHs), devem ter seu conforto e bem-estar assegurados (Marques, 2003). Dessa forma, a entrega operacional torna-se mais efetiva à medida em que elas dispõem de recursos adequados, ambiente favorável e instrumentos de trabalho que potencializam seu desempenho.

Sob esse enfoque, o bem-estar e a autoestima das camareiras emergem como elementos fundamentais da qualidade operacional do serviço. Oliveira (2016) reforça isso ao indicar que as camareiras precisam cuidar bem de si mesmas para cuidar bem dos hóspedes. Tal perspectiva confirma a ideia de que as colaboradoras precisam se sentir valorizadas, confortáveis e aptas para o exercício de suas funções. Ademais, as pessoas constituem o primeiro capital de qualquer organização, sendo imprescindível investir em sua formação, dignidade profissional e capacidade de servir com excelência (Performance Líder, 2021). Nesse sentido, proporcionar uniformes adequados do ponto de vista da funcionalidade e estética não se limita ao operacional, mas configura uma ação estratégica voltada à construção de equipes confiantes e saudáveis¹, conscientes do seu valor no processo de hospitalidade.

¹ O uso do termo saudável no contexto desta pesquisa refere-se à promoção de condições que favoreçam o cuidado integral das camareiras, reconhecendo que o desempenho e a qualidade do serviço prestado dependem diretamente do bem-estar dessas trabalhadoras. A noção de saúde adotada segue a definição da Organização Mundial da Saúde (2025a), que a compreende como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doenças. No contexto laboral, tal perspectiva implica considerar fatores como conforto, segurança, reconhecimento e autoestima como componentes essenciais da saúde ocupacional (Organização Mundial da Saúde, 2025b).

Quanto à estrutura do presente trabalho, o Capítulo 1 apresenta uma visão geral do estudo, contemplando a contextualização do tema, sua justificativa e relevância no mercado e na academia. Define-se, ainda, o problema de pesquisa, com a respectiva questão de pesquisa, além dos objetivos que orientam a condução do estudo, discriminados em objetivo geral e objetivos específicos.

No Capítulo 2, desenvolve-se a fundamentação teórica, elaborada com o propósito de articular uma discussão que integre os conceitos que sustentam a investigação. Para isso, são organizados três blocos temáticos: o primeiro aborda a articulação entre bem-estar e autoestima no ambiente de trabalho; o segundo discute a apresentação pessoal e os uniformes profissionais; e o terceiro explora o campo da hotelaria, descrevendo seus principais setores na estrutura organizacional, com ênfase no setor de governança e na rotina operacional das camareiras.

O Capítulo 3 mostra a metodologia desenhada para o alcance dos objetivos propostos, destacando a natureza aplicada do estudo e caracterizando a pesquisa em termos de abordagem, objetivos e procedimentos técnicos. Nesse capítulo, também são detalhados os processos utilizados para a coleta e análise dos dados.

O Capítulo 4 apresenta a solução elaborada para o problema investigado, em consonância com a natureza aplicada da pesquisa. Tal solução se fundamenta nos dados coletados por meio do procedimento técnico selecionado: a observação participante, cuja análise permitiu identificar necessidades específicas e orientar a proposição de um uniforme adequado para as camareiras. O capítulo subdivide-se ainda em dois subcapítulos: o primeiro dedicado à relação entre a solução proposta e o Saber Servir do Acad. Prof. Antonio Meneghetti, que fundamenta as práticas pedagógicas e profissionais do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Antonio Meneghetti Faculdade; e o segundo destinado à apresentação do *pitch* da solução, ou seja, a exposição comercial do produto desenvolvido a partir dessa pesquisa acadêmica.

Por fim, o Capítulo 5 apresenta as considerações finais, discutindo os principais resultados alcançados, apontando limitações do estudo e sugerindo possibilidades para pesquisas futuras. As referências utilizadas ao longo do trabalho compõem o Capítulo 6.

1.1 Problema de pesquisa

O autor do trabalho, que possui experiência direta na área de governança hoteleira, durante suas atividades cotidianas pôde perceber como os uniformes utilizados pela equipe de

governança influenciam diretamente na autoestima, conforto físico, identidade profissional e bem-estar no ambiente de trabalho.

Esta experiência prática destaca a importância de se pensar na elaboração de um uniforme que melhore as condições de trabalho da equipe de governança, mas que também contribua com a autoestima desses colaboradores tão vitais para o funcionamento de um meio de hospedagem.

Diante do exposto, a presente pesquisa busca responder ao seguinte questionamento: como promover o bem-estar e a autoestima da equipe de governança hoteleira, em específico das camareiras, através da elaboração de um uniforme funcional e humanizado?

1.2 Objetivos de pesquisa

Os objetivos da presente pesquisa estão subdivididos em geral e específico.

1.2.1 Objetivo geral

Propor um uniforme funcional e humanizado para as camareiras de um meio de hospedagem, com foco na promoção do bem-estar e autoestima no ambiente de trabalho.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar as principais adversidades enfrentadas pela equipe de governança em relação ao atual uniforme.
- Observar como o uniforme pode influenciar o bem-estar e a autoestima das camareiras.
- Averiguar aspectos ergonômicos e funcionais necessários para o desempenho da função.
- Elaborar uma proposta de uniforme apropriado à realidade da rotina operacional que promova bem-estar e autoestima.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Bem-estar e autoestima no ambiente de trabalho

Na literatura, o conceito de bem-estar no ambiente de trabalho é até então um assunto amplamente discutido, não havendo uma definição clara. Para Siqueira e Padovam (2008 *apud* Arruda 2024, p. 5), o conceito se dá pelo conjunto de três elementos: satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho e comportamento organizacional afetivo. Na perspectiva desses autores, o bem-estar no ambiente de trabalho se dá pela composição de vínculos afetivos com o trabalho e com a empresa. Já para Silva e Ferreira (2013), o bem-estar no ambiente de trabalho acontece quando os indivíduos sentem que suas necessidades e desejos são satisfeitos a partir do desempenho de seus papéis organizacionais, ou seja, quando são gratificados pela sua performance. Assim como o bem-estar, a autoestima tem uma relação direta com a satisfação e o comportamento dos indivíduos dentro das organizações.

O conceito de autoestima na literatura acadêmica é definido a partir de diversas expressões. Para Maçola, Vale e Carmona (2010), a autoestima é definida como um juízo de valor que o sujeito tem de si mesmo, no qual ele começa a ser configurado no cotidiano da sua primeira infância. Ainda segundo Maçola, Vale e Carmona (2010) a autoestima é de grande importância na forma como o indivíduo se relaciona consigo mesmo e com os demais. Já para Dini, Quaresma e Ferreira (2004) a autoestima pode ser definida como um sentimento, o apreço e a consideração que um indivíduo tem por si próprio, isto é, o quanto ele gosta de si, como se vê e como pensa sobre si mesmo.

No ambiente de trabalho a autoestima influencia diretamente o comportamento e a satisfação do colaborador, formando seus relacionamentos e resultados durante o exercício de suas funções (Neto; Neves, 2021). Para Formiga (2017), um indivíduo que tem uma autoestima organizada e estruturada, conseguirá desenvolver um processo de auto julgamento, como por exemplo, o sucesso ou fracasso. Isso fará com que o indivíduo se considere capaz e valioso para as demandas e exigências do mercado. Segundo uma pesquisa realizada pela Harvard Business Review (2019), colaboradores satisfeitos com seu ambiente de trabalho tendem a ser 31% mais produtivos, 85% mais eficientes e 300% mais inovadores.

2.2 Apresentação pessoal no ambiente de trabalho

A apresentação pessoal pode ser considerada uma forma de comunicação que o indivíduo tem com o mundo, manifestando sua personalidade, cuidado próprio e com os

demais, assim como seu profissionalismo. No ambiente de trabalho pode abranger diversos aspectos, como o uniforme, comunicação verbal e até mesmo a não verbal. A apresentação pessoal adequada pode trazer uma imagem positiva tanto para o profissional como também para o estabelecimento em que ele está inserido (Letalk, [s.d]).

Portanto, a apresentação pessoal vai muito além da aparência física, estando totalmente relacionada à postura profissional e de como o colaborador se porta diante de hóspedes e colegas de trabalho. Na hotelaria, um profissional de um meio de hospedagem deve possuir uma apresentação pessoal que faça sentido para o tipo de serviço prestado, estando sempre preparado para prestar um atendimento ao hóspede. Além disso, o indivíduo deve estar sempre vestindo o uniforme adequado e devidamente limpo, os sapatos também são de suma importância, devem ser confortáveis e estarem sempre limpos e em boas condições (Crisóstomo, 2004).

2.2.1 Uniformes profissionais

O conceito de uniformes profissionais é pouco explorado na literatura acadêmica brasileira. Ainda assim, muitos empresários da atualidade se conscientizam sobre os benefícios de uma uniformização adequada, sobretudo quanto à praticidade, modernidade, conforto, durabilidade, segurança e imagem da empresa (Sarraf, 2004). Para Crisóstomo (2004), os uniformes profissionais devem ser produzidos levando em consideração o padrão estabelecido pelo meio de hospedagem, como o tipo de tecido que deve ser adequado à situação climática em que o hotel se encontra, cor e modelo.

O uso de uniformes e bom atendimento representam pontos importantíssimos para o sucesso de um empreendimento. Já que estão diretamente ligados à própria imagem do estabelecimento (Crisóstomo, 2004, p. 118).

Para Maciel e Nunes (2011), para a criação de um uniforme que supra todas as necessidades do colaborador deve ser levado em consideração três variáveis: ergonomia, modelagem e usabilidade.

No campo da ciência ergonômica, considerando os aspectos estéticos, procura-se proporcionar a usabilidade, o conforto e a sensação de agradabilidade, de modo a atender às dificuldades e aos desejos do consumidor, especialmente no que diz respeito à segurança (Maciel; Nunes, 2011). Deste modo, segundo Yang (2016), a ergonomia como ciência visa melhorar a função de um vestuário, levando em consideração características como a forma da

anatomia humana e da função motora, dando importância a harmonia e o conforto do corpo humano e do vestuário.

Conhecida como a técnica de elaboração de moldes ou a arte de desenvolver modelos, a modelagem compõe uma das etapas fundamentais no processo de criação de um vestuário (Maciel; Nunes, 2011). Segundo Medeiros (2007), a modelagem é uma técnica aplicada na confecção de peças, baseada em um croqui, modelo figurino em forma bidimensional ou tridimensional. Para a realização da modelagem existem duas maneiras possíveis: a modelagem plana que é feita no plano bidimensional (altura e largura) e a *moulage*² que é realizada no plano tridimensional (altura, largura e profundidade) (Ávila, 2012).

A usabilidade não possui uma definição clara, mas para Martins (2005), a usabilidade pode ser considerada uma das áreas mais relevantes da ergonomia, no quesito da relação entre o produto e o usuário. Ainda sobre, a autora destaca que por levar as características e imposições do consumidor, a usabilidade é essencial para a criação, a aquisição e o uso dos produtos.

Perante o exposto, reconhece-se que a ergonomia, modelagem e usabilidade são de suma importância para a elaboração de um vestuário, no caso do presente estudo, a elaboração de um uniforme. A ergonomia contribui com os parâmetros de conforto, segurança e funcionalidade; a modelagem transforma esses parâmetros em algo concreto e que se adeque às formas e movimentos do corpo humano; a usabilidade vai garantir que o produto final atenda às necessidades do usuário. Essa união resultará em um uniforme que harmoniza bem-estar, autoestima, funcionalidade e humanização.

2.3 Hotelaria

Para Maurício e Ramos (2011) a hotelaria é uma das atividades centrais do mercado de turismo, caracterizada pelo fornecimento de hospedagem, alimentação, entretenimento, segurança e bem-estar aos hóspedes. A história da hotelaria vem de uma atividade muito antiga. A própria palavra hotelaria, do latim *hospitium*, significa hospitalidade. E hospitalidade, que também tem origem do latim *hospitalitas*, significa o ato de oferecer bom tratamento a quem se dá ou recebe a hospedagem (Cândido; Viera, 2003).

Na antiguidade, a hotelaria já era mencionada em importantes documentos, como o Código de Hamurabi e a Bíblia Sagrada. As primeiras atividades hoteleiras começaram em civilizações antigas como Grécia, Roma e Pérsia, onde os viajantes ficavam instalados em

² Do francês *moulage*: moldagem ou feito sob medida.

caravanas, estalagens e tavernas. Na Grécia, o bom acolhimento prestado pelos hotéis públicos cooperou para o sucesso de cidades como Atenas e Corinto. Com a chegada da Idade Média, os meios de hospedagem começaram a ter um viés religioso, onde iniciaram-se as primeiras segmentações dos serviços hoteleiros, pois os hóspedes eram cobrados de acordo com sua origem, diferenciando os nobres dos plebeus (Silva *et al.*, 2014).

Durante a Idade Moderna, a hotelaria passou a ser considerada uma atividade econômica, em decorrência de grandes movimentos como a expansão marítima e a Revolução Francesa, além do crescimento do turismo de lazer e saúde e do surgimento de novos empreendimentos como cafés, restaurantes e balneários. Logo, com a Revolução Industrial a hotelaria passou por uma onda de modernização que transformou os meios de hospedagem, a energia elétrica entrou em vigor e em consequência o surgimento de elevadores, os meios de hospedagem também começaram adotar serviços padronizados. Nesse período surgiram nomes como Ritz e Escoffier, que revolucionaram o mercado da hotelaria e gastronomia (Silva *et al.*, 2014).

A hotelaria nos dias de hoje se preocupa com a experiência do hóspede e os serviços oferecidos. Diferente das épocas passadas, os profissionais da atualidade são treinados e qualificados por meio de técnicas, visando o aumento da qualidade do serviço prestado. Vale destacar que, historicamente, a participação feminina em atividades profissionais na hoteleira era limitada ou socialmente restrita; contudo, com a profissionalização do setor, as mulheres passaram a ocupar progressivamente a maioria dos postos de trabalho, especialmente no setor de governança (Cândido; Viera, 2003).

No Brasil, a hotelaria ganhou força com a chegada da corte real em 1880, seguindo logo com a urbanização e a industrialização. Em 1970 foram elaboradas as primeiras políticas públicas voltadas ao turismo, em decorrência das primeiras aparições de redes internacionais de hotéis em solo nacional. Nas décadas seguintes, com o surgimento de novos tipos de meios de hospedagem, o país foi marcado por uma onda de modernização e expansão do mercado hoteleiro brasileiro, que acompanhou as transformações econômicas e o aumento do fluxo turístico (Silva *et al.*, 2014).

2.3.1 Setores em hotelaria

Em um meio de hospedagem geralmente existem diversos setores que fazem parte da parte operacional, que em outras palavras, realizam as tarefas para que tudo aconteça da maneira certa (Barbosa, 2020). Ainda sobre, Barbosa (2020) destaca que o serviço prestado

em cada setor do meio de hospedagem contribui para o sucesso da empresa, dado isso, os setores devem funcionar em perfeita harmonia, cada um oferecendo qualidade no serviço para os hóspedes, desde a recepção à governança.

O funcionamento de um hotel depende de uma boa colaboração entre seus diferentes setores. De acordo com Crisóstomo (2004), os principais setores que integram a parte operacional de um meio de hospedagem são: Alimentos e Bebidas (A&B), Manutenção, Recepção e Governança.

O setor de A&B, dentro de um meio de hospedagem, é considerado um órgão vital para o funcionamento do empreendimento. Nesse setor é onde se concentra a maior parte da mão de obra qualificada. Ele abrange internamente outros setores como: restaurantes, bares, cozinha, copa e eventos, podendo representar cerca de 40% da receita total de um hotel (Crisóstomo, 2004).

O setor de manutenção, por sua vez, é responsável por solucionar problemas estruturais, como a quebra ou o mau funcionamento de equipamentos, bem como atuar na prevenção de adversidades. Com o aumento da competitividade no mercado hoteleiro, o setor se tornou uma parte estratégica dentro do empreendimento, já que ajuda a controlar os gastos com equipamentos e melhora a entrega dos serviços oferecidos aos hóspedes (Crisóstomo, 2004).

O setor de recepção é a primeira imagem concreta que o hóspede tem do meio de hospedagem e também onde acontece o atendimento direto com o hóspede. O ambiente da recepção deve dispor de uma decoração agradável, apresentação impecável dos colaboradores e uma iluminação adequada (Crisóstomo, 2004).

Por fim, o setor de governança, diz respeito a toda a organização e limpeza de um meio de hospedagem, cuidando da arrumação das UHs, lavanderia e rouparia. O ato de “governar” certas atividades reflete na imagem de um meio de hospedagem (Crisóstomo, 2004). Diante do exposto, o subcapítulo a seguir terá como foco o setor de governança, em especial a rotina de trabalho da camareira, que se mostra uma profissional essencial para o funcionamento do meio de hospedagem e do setor em si.

2.3.1.1 Setor de governança

O ofício da governança em hotelaria tem sua origem datada no século XVII, na França, onde a governanta conduzia a criadagem de grandes mansões de famílias nobres, cuidando para que nada faltasse, mantendo a limpeza e administração da residência (Vidal;

Simonetti, 2010). Na contemporaneidade, de acordo com Martin (2004), a função da governanta e de outros supervisores de governança não está ligada apenas a planejar, organizar, lidar com pessoas, dirigir e controlar as operações de governança, mas além disso, está ligada a inspirar os demais colaboradores do setor a fazer o seu trabalho com um alto nível de qualidade, interesse e compromisso.

De modo geral, o setor de governança é responsável pela higiene, limpeza e organização das UHs e áreas sociais nos meios de hospedagem, sendo um dos principais pilares da operação hoteleira (Dantas, 2020). A governança tem impacto direto na percepção de qualidade técnica do serviço entregue ao hóspede, uma vez que o produto principal de um hotel é a UH limpa, segura e confortável para o hóspede (Castelli, 1994).

Nesse contexto, a camareira é a profissional que está encarregada de cuidar do conforto e bem-estar dos hóspedes, ela pode não ser vista durante sua rotina, todavia sua ausência é notada por todos (Crisóstomo, 2004). A rotina de uma camareira começa no exato momento em que ela entra no hotel. Ela deve vestir seu uniforme - que deve estar sempre em perfeita condição de uso - e se direcionar até a governanta, que irá entregar o relatório das atividades do dia, bem como orientações complementares. Logo após, deverá dirigir-se ao procedimento de limpeza, higienização e organização dos apartamentos e/ou áreas sociais (Crisóstomo, 2004).

A programação da rotina de uma camareira costuma ser padrão, porém, podem existir algumas variações que vão de acordo com o tipo do meio de hospedagem como também do uso de tecnologias no setor (Martin, 2004). Um exemplo de tecnologia utilizada pelo setor são os sistemas de PMS, ou *Property Management System*, que apresentam controle de UHs em tempo real, *checklists* digitais e procedimentos operacionais específicos, facilitando a comunicação e operação do setor.

Segundo a pesquisa realizada pelo Labor Movens (2020), em muitos casos, a rotina das camareiras pode se tornar exaustiva, em consequência do trabalho ser bastante árduo, corrido e prolongado, fazendo com que muitas desenvolvam diversos problemas de saúde, como tendinites, problemas de coluna, nas pernas e nos braços, e inclusive problemas respiratórios devido ao uso de produtos de limpeza.

Tais questões se aproximam dos debates envolvendo os colaboradores de governança e a saúde ocupacional, incluindo aspectos ergonômicos previstos em legislações como a NR-17 (Ministério do Trabalho e Emprego, 2024), o que reforça a necessidade de condições adequadas para o exercício da função.

Outro elemento importante refere-se à uniformização das camareiras. Viera (1998) argumenta que o uniforme deve ser funcional, permitindo liberdade de movimentos, e esteticamente adequado, considerando o contato direto, ainda que na maioria das vezes indireto, com o hóspede.

Em síntese, o setor de governança é uma área estratégica nos meios de hospedagem, que deve articular eficiência operacional, qualidade na entrega do serviço, saúde ocupacional e valorização dos seus colaboradores, sobretudo no caso das camareiras, que são chamadas por Oliveira (2016) como “a menina dos olhos da governança”. Essa abordagem adotada pela autora traduz exatamente a importância dessas profissionais para uma efetiva entrega de serviço em qualquer meio de hospedagem.

3 METODOLOGIA

O estudo adotou uma abordagem qualitativa, já que possibilitou compreender, de forma detalhada, as impressões, sentimentos e experiências dos sujeitos envolvidos no contexto da pesquisa. Em relação aos objetivos, é caracterizado como exploratório, já que buscou promover maior proximidade com o contexto em investigação (Prodanov; Freitas, 2013). Já no que se refere aos procedimentos técnicos empregados, utilizou-se a observação participante, que tem como característica a participação ativa do pesquisador, onde ele deve se inserir no campo observado e realizar sua observação como um membro participante do fenômeno (Flick, 2009).

A população do estudo foi composta pela equipe de governança do hotel em análise, sendo feito um recorte das camareiras, em específico sua relação com o atual uniforme. A coleta dos dados foi realizada em campo, durante o período de 06 de outubro de 2025 à 15 de outubro de 2025 nas dependências do hotel. A pesquisa contou com a autorização da supervisora do setor por meio de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), contendo os objetivos e a metodologia da pesquisa. Como instrumento de coleta de dados utilizado na fase de observação, foi utilizado um protocolo de observação estruturado. Conforme indica Flick (2009), pesquisas de observação participante utilizam, em geral, fichas e protocolos que guiam as observações realizadas pelo pesquisador em campo. São uma forma de nortear as observações e facilitar o registro dos dados em um diário de pesquisa.

O protocolo de observação utilizado nessa investigação está dividido em quatro categorias de análise, sendo elas: bem-estar, autoestima, funcionalidade e humanização. Cada categoria, divide-se ainda em variáveis a serem observadas. Cabe ressaltar que todas as observações feitas estarão relacionadas ao atual uniforme utilizado pelas camareiras do hotel investigado. No Quadro 01 apresentam-se as categorias de análise, as variáveis e o suporte teórico que embasou a construção do instrumento de coleta de dados.

Quadro 01. Protocolo de observação

CATEGORIAS DE ANÁLISE	VARIÁVEIS A SEREM OBSERVADAS	SUPORTE TEÓRICO
Bem-estar	• Satisfação em usar o uniforme • Engajamento em usar o uniforme • Vínculo afetivo com o hotel ao utilizar o uniforme	Siqueira; Padovam (2008)
Autoestima	• Percepção da equipe de governança sobre o próprio uniforme	Maçola; Vale; Carmona (2010)

	● Percepção da equipe de governança sobre como os outros setores veem seu uniforme	
Funcionalidade	● Facilidade em executar movimentos com o uniforme ● Conforto do tecido do uniforme ● Conforto da modelagem do uniforme ● Durabilidade do uniforme ● Segurança proporcionada pelo uniforme ● Aspectos estéticos do uniforme	Crisóstomo (2004); Sarraf (2004); Viera (1998)
Humanização	● Respeito à diversidade de tamanhos e formas de corpo do uniforme ● Valorização proporcionada pelo uso do uniforme ● Elementos de representação pessoal no uniforme	Elaborado pelo autor.

Fonte: elaborado pelo autor (2025).

Para a coleta, foram utilizadas gravações de áudio, com autorização prévia e sem identificação dos participantes, fotos do atual uniforme utilizado pela equipe de governança e registros em um diário de observação.

Os dados obtidos por meio das observações foram submetidos à análise de conteúdo, seguindo a metodologia de Bardin (2016). Tal técnica de análise é dividida em três fases principais: 1) pré-análise, onde os dados coletados são avaliados e organizados; 2) exploração do material, buscando sobretudo codificar os dados coletados; 3) tratamento dos resultados obtidos e interpretação, concentrando-se no agrupamento dos dados para gerar as categorias (Bardin, 2016).

4 SOLUÇÃO

Para a elaboração da solução do presente trabalho, foi utilizado como base um protocolo de observação, amparado em quatro categorias de análise: bem-estar, autoestima, funcionalidade e humanização. Além das anotações feitas em um diário de campo, registradas a partir das observações do autor, foram realizadas conversas com grupos de camareiras para conseguir captar suas vivências e opiniões acerca do atual uniforme utilizado pela equipe.

A categoria de análise de Bem-estar teve como objetivo compreender como as camareiras se sentem em relação ao atual uniforme. Os três grupos de camareiras abordados durante a observação em campo tiveram os mesmos apontamentos sobre o conforto do atual uniforme, sendo o principal apontamento o tecido e a cor do uniforme. O Grupo 1, descreveu que o uniforme “faz suar muito”, em consequência da falta de respirabilidade do tecido utilizado e também da cor escolhida (preta), enquanto o Grupo 2 e Grupo 3 reforçam que o uniforme “aperta nas costas” e “não tem elasticidade”, dando a entender que a falta de elasticidade prejudica atividades básicas, como agachar, mover-se e esticar, movimentos cotidianos de uma camareira (Oliveira, 2016). O pesquisador também observou em campo que o atual uniforme fornecido à equipe não contempla uma calça exclusiva do uniforme, sendo necessário que as próprias camareiras utilizem calças de uso pessoal no ambiente de trabalho. O atual uniforme utilizado pela equipe pode ser visualizado na Imagem 1, e é produzido no tecido Oxford, como mostra a Imagem 2.

Imagem 1: Uniforme atual



Fonte: própria do autor

Imagem 2: Tecido do uniforme



Fonte: própria do autor

Considerando os dados coletados em campo, pode-se concluir que a principal causa de desconforto pelas camareiras na utilização do uniforme é decorrente do tecido utilizado na

confeção do uniforme, já que o mesmo não confere uma boa performance em termos de elasticidade e respirabilidade, prejudicando o movimento físico das profissionais, da mesma forma que a cor escolhida para o tecido contribui consideravelmente para a retenção de calor, em momentos de alta elevação de temperatura.

A segunda categoria de análise foi a Autoestima, e teve como objetivo entender como as camareiras se sentem em relação a sua própria aparência ao utilizar o uniforme. Os Grupos 1 e 2, compartilharam de uma percepção extrema sobre a própria aparência na utilização do uniforme, sendo utilizados termos como “Rídiculo”, “Humilhante” e “Parecemos mendigas” para descrever sua percepção sobre o uniforme. O pesquisador, em sua observação, notou que a touca presente no uniforme, como mostra a Imagem 3, contribui para esse sentimento de baixa autoestima e também na retenção de calor em dias quentes. O Grupo 2 reforçou o sentimento de inferioridade diante de outros setores do hotel e até mesmo dos próprios hóspedes, revelando que, por trabalharem com o público, mesmo que não diretamente, gostariam de se sentir mais bem-apresentadas. O Grupo 3 não compartilhou uma visão extrema sobre o assunto, mas sim dividida, onde algumas camareiras reconhecem que o uniforme passa uma visão profissional do setor, enquanto as demais o consideram ultrapassado e pouco representativo.

Imagem 3: Touca do uniforme



Fonte: própria do autor.

Diante disso, o uniforme utilizado pela equipe de camareiras tem impacto direto na autoestima dessas profissionais e na maneira como elas percebem seu valor diante dos demais setores do hotel e dos hóspedes.

Na categoria de análise Funcionalidade, o objetivo foi analisar como o uniforme se comporta no uso e durante a realização das atividades diárias das camareiras. O Grupo 3 foi o

único nesta categoria a apresentar uma visão positiva do uniforme, relatando satisfação com a variedade de tamanhos de uniforme disponíveis, enquanto os Grupos 1 e 2, apresentaram uma visão contrária, expondo que o uniforme não contempla todos os tipos de corpo, já que o mesmo modelo é distribuído para todos, especialmente no que diz respeito à diferença de altura, afetando o caimento do uniforme e conforto. Os três grupos entraram em um consenso sobre a má qualidade do tecido utilizado na confecção do uniforme, sendo ele muito rígido e sem elasticidade, o que prejudica diretamente a liberdade dos movimentos para arrumar camas, carregar enxovais, agachar-se ou esticar-se para a limpeza de certas superfícies. O Grupo 1 ainda ressalta que o sapato de borracha oferecido, como mostra a Imagem 4, não oferece uma ação antiderrapante, sendo um risco de potenciais acidentes. O pesquisador durante suas observações também percebeu que os bolsos disponíveis no uniforme oferecem praticidade durante as tarefas diárias, sendo essa uma funcionalidade positiva oferecida pelo uniforme.

Imagem 4: Sapato atual oferecido



Fonte: própria do autor.

Tais apontamentos demonstram que a principal dificuldade enfrentada pelas camareiras durante a realização das atividades é o uso de um uniforme que não traz conforto para a rotina de trabalho, em decorrência da falta de uma modelagem que contemple todos os biotipos corporais e de um tecido com muita rigidez, bem como a utilização de um sapato que não apresenta segurança para superfícies deslizantes.

Por fim, a categoria de análise de Humanização teve como foco compreender a visão das camareiras acerca de aspectos humanizados do uniforme atual. Para os Grupos 1 e 2, o uniforme transmite uma imagem de invisibilidade social, quando comparado com os

uniformes de outros setores, que transmitem uma imagem profissional e moderna, isso contribui para uma noção de que o trabalho da camareira tem menor importância dentro da hierarquia do hotel. Todos os grupos relataram a ausência de liberdade para a expressão pessoal no uniforme, como o uso de acessórios, penteados e itens que representem sua própria personalidade, contribuindo para o apagamento identitário. O Grupo 2 contribuiu com sugestões de flexibilização para pequenas expressões pessoais, como o uso de coques com redinhas ou acessórios discretos, mantendo o padrão proposto mas com um toque de personalidade. Vale destacar que esse toque de personalidade pode ser relevante, mas não deve permitir pulseiras, anéis e colares, conforme orienta Oliveira (2016), uma vez que esses acessórios podem enganchar em algum lugar e machucar a colaboradora. O pesquisador também observou que as camareiras não possuem uma identificação pessoal em seu uniforme, essa identificação poderia ser útil no atendimento dos hóspedes, trazendo visibilidade para essas profissionais.

Os apontamentos feitos pelas camareiras durante o período de observação participante evidenciam que a falta de humanização no modelo do uniforme e na política de uso tem impacto negativo para as camareiras, sendo algo que traz um sentimento de desvalorização, falta de expressão pessoal e personalidade própria.

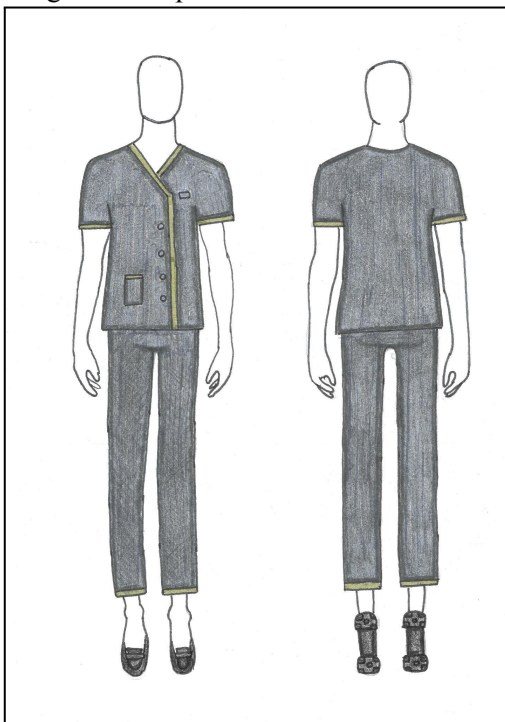
Com base nos resultados obtidos a partir das observações, bem como das discussões feitas, fica evidente a necessidade de uma revisão do modelo atual de uniforme, contemplando tecido, cor, modelagem, calçados seguros e uma política de uso mais humanizada, buscando promover bem-estar e autoestima. Os resultados cooperaram para a concepção desse novo modelo de uniforme, que leva em consideração todos os aspectos observados pelo pesquisador e as conversas com as camareiras realizadas em campo. Com isso surge a proposta de uniforme deste trabalho, elaborada na versão feminina e masculina a partir das contribuições das camareiras, contando também com a visão criativa e interpretativa do pesquisador, como pode-se visualizar na Imagem 5 e na Imagem 6.

Imagem 5: Proposta de uniforme feminino



Fonte: própria do autor

Imagem 6: Proposta de uniforme masculino



Fonte: própria do autor

A nova proposta de uniforme contempla um jaleco, calça, bandana e calçado. A parte superior do uniforme consiste em um jaleco de manga curta, que poderá ser confeccionado em

tecido 100% algodão. Segundo o blog Adar Insights (2024), esse tecido é apropriado para a confecção do uniforme, já que o algodão proporciona uma alta capacidade de absorção da umidade, tornando o uniforme fresco, da mesma forma que traz outros benefícios, como durabilidade, conforto, toque suave e se torna uma escolha mais sustentável. A modelagem do jaleco conta com uma amarração lateral, que confere maior ajuste para os diferentes tipos de corpos, facilitando o caimento e conforto. O jaleco também possui bolsos laterais que dão suporte para o transporte de itens essenciais para a rotina de trabalho, sendo esse um elemento essencial nos uniformes de camareiras, como indica Viera (1998). Para reforçar a identidade destas camareiras foi implementado um crachá bóton no busto contendo o nome da profissional e setor de atuação, o que pode contribuir para valorização e, consequentemente, autoestima da colaboradora.

A parte inferior do uniforme é composta por uma calça que antes não fazia parte do uniforme. A calça poderá ser produzida com o tecido brim, em uma gramatura mais fina, oferecendo durabilidade, fácil manutenção e alta respirabilidade (Vanessa, 2025). Essas características são essenciais para o dia a dia da camareira, ajudando no conforto e frescor durante dias de muita demanda e calor.

A bandana substitui a antiga touca que contribuía para a retenção de calor em altas temperaturas, mas principalmente para a baixa autoestima das camareiras. A bandana pode ser acompanhada de uma rede de proteção para o coque, sendo dispensada em casos de pouco volume de cabelo e na versão masculina. O sapato que antes oferecia desconforto e riscos de acidentes para as camareiras agora é substituído por um sapato no estilo mocassim de sola na cor preta e com material emborrachado, que confere maior aderência, conforto e elegância ao profissional de governança.

A paleta de cores do uniforme foi escolhida para transmitir profissionalismo, leveza, modernidade e acima de tudo praticidade, o uso da cor cinza chumbo visa trazer uma maior funcionalidade para o uniforme, fugindo do preto convencional, mas mantendo a ideia de evitar sujidade aparente no tecido. Os detalhes em verde oliva dão ao uniforme um toque elegante, podendo ser alterado para diferentes setores, como camareiras e serviços gerais.

4.1 Relação entre o Saber Servir e a solução

A proposta apresentada neste estudo estabelece um diálogo direto com os princípios expostos pelo Acad. Prof. Antonio Meneghetti em *A Arte de Saber Servir*, publicada pela Revista Performance Líder no ano de 2021, especialmente no que refere-se à valorização do

indivíduo que executa o serviço. Na ótica do conceito de Saber Servir, o servir não deve ser interpretado como submissão, mas sim como agir com inteligência, dignidade e consciência. Nesse sentido, o colaborador é incentivado a revelar o melhor de si no atendimento ao cliente. Tal perspectiva posiciona o ser humano como elemento central na qualidade dos serviços prestados, enfatizando a importância da presença e da autenticidade no ato de servir (Performance Líder, 2021).

Os dados coletados no setor de governança evidenciam que o uniforme atualmente utilizado pelas camareiras acarreta desconforto físico, redução da autoestima e uma sensação de invisibilidade social. Essas condições têm impacto direto sobre a forma como elas desempenham suas funções, prejudicando não apenas o bem-estar individual, mas também a percepção de valor dentro do ambiente de trabalho. Este panorama contraria a visão de Meneghetti, segundo a qual a pessoa constitui o fundamento de todo sucesso empresarial, sendo essencial oferecer-lhe condições adequadas para que possa servir com excelência (Performance Líder, 2021).

A proposta de um uniforme funcional e humanizado, que contempla tecidos apropriados, modelagem ergonômica, cores que evocam profissionalismo e elementos que reforçam identidade visa criar um ambiente em que as camareiras se sintam mais seguras, valorizadas e satisfeitas com o trabalho desempenhado. Essa perspectiva aproxima-se do que Meneghetti denomina como Saber Servir: uma prática fundamentada na inteligência aplicada, tanto de quem serve quanto de quem é servido (Performance Líder, 2021).

Dessa forma, a solução proposta ultrapassa os limites estéticos e técnicos do uniforme, concentrando-se na recuperação da dignidade e na valorização das camareiras enquanto seres humanos. Ao promover uma atuação consciente, humana e alinhada aos valores associados à arte de Saber Servir, essa iniciativa não apenas eleva o bem-estar e autoestima das colaboradoras, mas também aprimora os serviços destinados aos hóspedes. Assim, confirma-se o princípio de Meneghetti de que a excelência no serviço é diretamente ligada à valorização do indivíduo que o realiza.

4.2 Pitch da solução

No setor de governança hoteleira, que preza diariamente pela qualidade do serviço entregue ao hóspede, existe um problema silencioso que afeta diretamente a entrega deste serviço: o uniforme usado pelas camareiras. Durante observações realizadas em campo, o

autor do presente trabalho pôde ouvir relatos que vão muito além do desconforto físico. Frases como: “faz suar muito”, “aperta nas costas”, “humilhante”, “ridículo” e até “parecemos mendigas” mostram que o atual uniforme utilizado em um hotel, não atende às necessidades físicas e emocionais destas profissionais.

Diante deste cenário, desenvolveu-se uma solução baseada justamente no que elas expressaram. A proposta é um uniforme funcional e humanizado, idealizado a partir das queixas, desejos e necessidades relatadas pelas camareiras, tudo isso para promover bem-estar e autoestima no ambiente de trabalho.

O novo uniforme conta com um jaleco 100% algodão, leve e respirável para ajudar a diminuir o calor que “faz suar muito”, com uma amarração lateral que evita o desconforto que “aperta nas costas”. A calça em tecido brim leve, que antes não existia no uniforme, agora pode ajudar na mobilidade e no conforto para realização de tarefas diárias. A antiga touca, que era motivo de vergonha e calor, dá espaço para uma bandana mais confortável e esteticamente agradável. Já o calçado é substituído por um mocassim antiderrapante, oferecendo segurança, conforto e elegância que o antigo sapato não proporciona.

Além da funcionalidade, o novo uniforme traz elementos humanizados que resgatam a identidade dessas profissionais: crachá-bóton e cores modernas reforçam pertencimento e valorização, batendo de frente com o sentimento de humilhação relatado.

O grande diferencial desta proposta está no seu ponto de partida: ela surge da voz das camareiras. Nada foi criado de cima para baixo. Cada elemento responde às dores reais, sentidas no corpo e na mente. Os meios de hospedagem atuais não atendem suas equipes de governança ao fornecer uniformes padronizados, ultrapassados e incapazes de acompanhar a complexidade da rotina agitada de uma camareira. A modernização deste item simples pode trazer inúmeros benefícios, não apenas para a equipe de governança como também para o meio de hospedagem em si. A promoção de bem-estar e autoestima por meio do uniforme pode, inclusive, melhorar o desempenho e produtividade no setor. Esse uniforme não é apenas uma troca de vestimenta. É uma ação estratégica que reconhece o valor humano por trás da hotelaria. E quando quem serve se sente valorizado, confortável e confiante, quem é servido percebe a diferença.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi propor um uniforme funcional e humanizado para as camareiras de um meio de hospedagem, com foco na promoção do bem-estar e autoestima no ambiente de trabalho.. Com base em observações realizadas em campo e nos diálogos com as profissionais da área, constatou-se que o uniforme atual apresenta falhas significativas em aspectos como conforto, ergonomia, representatividade e senso de valorização no ambiente de trabalho.

Os resultados revelaram que características como escolha de tecido, falta de flexibilidade, modelagem que não abrange todos os tipos corporais, calçados inadequados e elementos estéticos ultrapassados contribuem para sentimentos de desconforto físico, baixa autoestima e desvalorização profissional. As camareiras revelam vivências que envolvem suor excessivo, movimentos limitados, sensação de inferioridade e ausência de identidade pessoal, fatores esses que impactam diretamente seu bem-estar e autoestima. Consequentemente, tais insuficiências afetam também a qualidade percebida pelo hóspede, evidenciando que o uniforme não é apenas um item estético de vestuário, mas sim uma peça fundamental da hospitalidade.

Com base nos resultados, a solução proposta buscou unir funcionalidade, humanização, ergonomia e estética, resultando em um uniforme que atenda às necessidades das camareiras, tanto físicas como emocionais. A escolha de tecidos mais leves e respiráveis, o ajuste ergonômico que atende todos os tipos corporais, a escolha de calçados adequados, a paleta de cores pensada com cuidado e a inclusão de elementos de expressão pessoal simboliza um avanço importante em relação ao uniforme utilizado anteriormente.

Conclui-se que uma uniformização humanizada e funcional não apenas favorece as condições de trabalho das camareiras, mas aumenta sua autoestima e promove um ambiente de trabalho mais saudável, respeitoso e produtivo. Ao valorizar o bem-estar dessas profissionais, o meio de hospedagem investe em uma gestão que reconhece o valor humano como elemento essencial da excelência operacional. À vista disto, a proposta de uniforme apresentada neste trabalho coopera não apenas para a qualidade do setor de governança, mas também para a experiência do hóspede, evidenciando que cuidar de quem serve é também cuidar de quem é servido.

Este trabalho avança teoricamente ao abordar uma lacuna pouco explorada na literatura hoteleira: a uniformização como variável estratégica capaz de influenciar bem-estar, autoestima e qualidade do serviço no setor de governança. A inexistência de estudos

consolidados sobre o tema evidencia a relevância desta pesquisa, que articula dimensões estéticas, funcionais e humanas como parte integrante da gestão de pessoas na governança.

Para pesquisas futuras, recomenda-se a realização de estudos aplicados que adotem o uniforme proposto em diferentes meios de hospedagem, a fim de avaliar empiricamente seu impacto no bem-estar e na autoestima das camareiras, bem como na produtividade, engajamento e percepção de valorização profissional. Sugere-se ainda investigar de que modo a implementação desses uniformes repercute na experiência do hóspede, especialmente na percepção de qualidade e sensação de cuidado durante a estada. Tais investigações podem contribuir para consolidar a uniformização como uma dimensão relevante no campo da hospitalidade.

REFERÊNCIAS

- ADAR TÊXTIL. **Tecido de Algodão**: origem, benefícios e curiosidades. origem, benefícios e curiosidades. 2024. Disponível em: <https://blog.adar.com.br/tecido-de-algodao>. Acesso em: 21 nov. 2025.
- ARRUDA, Walber Dias. **Bem-estar no trabalho**: elemento basilar para o sucesso organizacional contemporâneo. Observatório de La Economía Latinoamericana, [S.L.], v. 22, n. 2, p. 5-6, 28 fev. 2024. South Florida Publishing LLC. <http://dx.doi.org/10.55905/oelv22n2-239>.
- ÁVILA, Munike. **Modelagem diferenciada para pessoas com desvios posturais**: técnicas particulares de modelagem que visam atender um nicho de mercado inexplorado. Modapalavra E-Periódico, [S.L.], v. 5, n. 10, p. 71-110, 1 jul. 2012. Universidade do Estado de Santa Catarina. <http://dx.doi.org/10.5965/1982615x05102012071>.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BARBOSA, Guilherme Assunção. **governança hoteleira**: uma análise do setor em um hotel-fazenda em Brasília/DF. 2020. 81 f. TCC (Graduação) - Curso de Turismo, Universidade de Brasília, Brasília - DF, 2020.
- CAMARGO, Gabriela Ferreira. **“Tem vez que a gente não consegue nem andar”**: o trabalho das camareiras de hotel em São Paulo. 2021. Disponível em: <https://www.labormovens.com/post/tem-vez-que-a-gente-nao-consegue-nem-andar>. Acesso em: 23 out. 2025.
- CÂNDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. **Gestão de hotéis**: técnicas, operações e serviços. Caxias do Sul: Educs, 2003. 710 p.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 8. ed. Caxias do Sul: Educs, 2001. 732 p.
- CASTELLI, Geraldo. **Excelência em Hotelaria**: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.
- CHAMBERLAIN, Andrew; ZHAO, Daniel. **The Key to Happy Customers? Happy Employees**. 2019. Disponível em: <https://hbr.org/2019/08/the-key-to-happy-customers-happy-employees>. Acesso em: 29 out. 2025.
- CRISÓSTOMO, Francisco R. **Turismo e Hotelaria**. São Paulo: Difusão Cultural do Livro, 2014. 345 p.
- DANTAS, Maria José. **ABC de Housekeeping: um método de alta performance para a governança hoteleira**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Governanta(tes) e Profissionais de Hotelaria, 2020. <https://abgnacional.com.br/wp-content/uploads/2020/04/ebook-abc-do-housekeeping.pdf>.

DINI, Gal Moreira; QUARESMA, Marina Rodrigues; FERREIRA, Lydia Masako. **Adaptação cultural e validação da versão brasileira da escala de auto-estima de Rosenberg**. Revista da Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica, São Paulo, v. 19, n. 1, p. 41-52, jan. 2004.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FORMIGA, Nilton Soares *et al.* **Suporte Organizacional e Autoestima em Funcionários de Organizações Públicas e Privadas no Brasil**. Psicologia.Pt, [S.L.], p. 1-15, nov. 2017.

LETALK. **A Importância de uma Boa Apresentação Pessoal no Atendimento ao Cliente**. Disponível em: <https://letalk.com.br/blog/a-importancia-de-uma-bo-a-presentacao-pessoal-no-atendimento-ao-cliente-gdc>. Acesso em: 29 out. 2025.

MACIEL, Dulce Maria Holanda; NUNES, Ana Camila Nobre X.. **UNIFORMES: bem estar e segurança para trabalhadores de limpeza pública**. **ModaPalavra**, [S.L.], v. 4, n. 7, p. 59-74, jun. 2011.

MARQUES, J. Albano. **Introdução à hotelaria**. Bauru, Sp: Edusc, 2003.

MARTIN, Robert J.. **Governança: administração e operação de hotéis**. 3. ed. São Paulo: Roca, 2004.

MARTINS, Suzana Barreto. **O conforto no vestuário: uma interpretação da ergonomia : metodologia de avaliação de usabilidade e conforto no vestuário**. Tese de doutorado em engenharia de produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005.

MAURÍCIO, N. R.; RAMOS K. C. M. **Gestão na Hotelaria**. Revista F@Pciência, Apucarana - Pr, v. 8, n. 11, p. 99-113, 2011.

MAÇOLA, Ligia; VALE, Ianê Nogueira do; CARMONA, Elenice Valentim. **Avaliação da autoestima de gestantes com uso da Escala de Autoestima de Rosenberg**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, [S.L.], v. 44, n. 3, p. 570-577, set. 2010. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0080-62342010000300004>.

MEDEIROS, Maria de Jesus Farias. **Produto de moda: modelagem industrial com aspectos do design e da ergonomia**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2007.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Norma Regulamentadora No. 17 (NR-17)**. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-17-nr-17>. Acesso em: 01 dez. 2025.

NETO, Wilmar Ferreira Neves; NEVES, Gustavo Nascimento. **Autoestima no Trabalho: Uma Breve Reflexão**. 20 Oct. 2020.

OLIVEIRA, Giovana Bonelli. **Camareira**: mercado profissional, ambiente de trabalho e rotina de serviços. São Paulo: Senac, 2016.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Constituição**. 2025a. Disponível em: <https://www.who.int/about/governance/constitution>. Acesso em: 30 nov. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Saúde ocupacional**. 2025b. Disponível em: <https://www.who.int/health-topics/occupational-health>. Acesso em: 30 nov. 2025.

PERFORMANCE LÍDER. **A Arte de Saber Servir**. 25^a ed. Recanto Maestro, Ontopsicológica Editora Universitária, 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SARRAF, Robert Assaad El. **Aspectos ergonômicos em uniformes de trabalho**. 2004. 149 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

SILVA, Cleide Aparecida da; FERREIRA, Maria Cristina. **Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho**. Psicologia: Teoria e Pesquisa, [S.L.], v. 29, n. 3, p. 331-339, set. 2013. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-37722013000300011>.

SILVA, William Cléber Domingues *et al.* **Hotelaria**. Rio de Janeiro: Fundação Cecierj, 2014. 256 p.

VANESSA. **Tudo sobre o tecido Brim**: versatilidade e estilo. Versatilidade e Estilo. 2025. Disponível em: <https://www.famatextil.com.br/blog/categorias/artigos/tudo-sobre-tecido-brim-versatilidade-e-estilo>. Acesso em: 21 nov. 2025.

VIDAL, Mariana Pires; SIMONETTI, Vera Maria Medina. **Comprometimento Organizacional**: um estudo de caso no setor de governança hoteleira. **Revista Hospitalidade**, N.I, v. 7, n. 2, p. 111-137, nov. 2010.

VIERA, Elenara Viera de. **Camareira de Hotel**. Canoas: Editora da Ulbra, 1998.

YANG, Xiaoyan. Application of Clothing Ergonomics in Fashion Design. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ARTS, DESIGN AND CONTEMPORARY EDUCATION, 2., 2016, [S.L.]. **Proceedings of the 2016 International Conference on Arts, Design and Contemporary Education**. [S.L.]: Atlantis Press, 2016. p. 618-621. Disponível em: <https://www.atlantis-press.com/proceedings/icadce-16/25858304>. Acesso em: 21 set. 2025.